リモートヘルプサービス利用規約

株式会社アジェンダ

第１条 本規約の目的

株式会社アジェンダ（以下「当社」といいます。）は、このリモートヘルプサービス利用規約（以下「本規約」といいます。）を定め、これによりリモートヘルプサービス（以下「本サービス」といいます。）を提供します。

第２条 本規約の変更

1. 当社は、本規約（別記を含みます。以下同じ。）を契約者の承諾を得ることなく変更することがあります。この場合には、料金その他提供条件は、変更後の本規約によります。

2. 当社は、本規約を変更するときは、当社のホームページ上での表示、または電子メールその他の手段により、契約者に対して事前にその内容を通知します。

第３条 用語の定義

本規約において用いられる次の用語は、それぞれ次の意味で使用します。

(1) 本契約：当社から本サービスの提供を受けるための契約
(2) 契約者：当社と本契約を締結している者
(3) 本ソフト：契約者の利用するパーソナルコンピューター等（以下「パソコン」といいます。）にインストールすることにより、オペレータが当該パソコンにリモートアクセスし、遠隔操作することを可能とする機能を有したソフトウエア。なお、本ソフトの動作環境は別記 2.6（リモートツールの動作要件）に定めるところによります。
(4) リモートサポート：本ソフトがあらかじめインストールされた契約者のパソコンを、契約者の要請に基づきオペレータが遠隔操作して、当該パソコンの設定変更、不具合の解決等を行うサービス。
(5) 本サービス取扱所：本サービスに関する業務を行う当社の事務所

第４条 本サービスの内容

1. 本サービスには、電話によるお問い合わせ対応のほか、リモートサポートが含まれます。

2. 本サービスは、別記 1（利用可能時間）に定める利用可能時間において利用できるものとします。

3. 本サービスの内容は、別記 2（リモートヘルプサービス サポート範囲）に定める事項に限るものとし、当社の可能な範囲で対応するものとします。

第５条 利用環境

当社は、契約者がパソコンをインターネットに接続して利用している場合に限り、リモートサポートを提供します。

第６条 契約

1. 当社は、１個のリモートヘルプサービス購入につき、１の本契約を締結します。

2. 契約者は、その本サービスに係るリモートヘルプサービス購入者と同一の者に限ります。

3. 契約者は、個人に限ります。法人は対象外となります。

第７条 契約申込の方法

本契約を申込むリモートヘルプサービス購入者は、本規約の内容を承諾した上で、次に掲げる事項を当社所定の手続に従って契約事務を行う本サービス取扱所に申し出ていただきます。

(1) リモートヘルプサービス購入者に割り振られるユーザーID
(2) リモートヘルプサービス購入者の氏名、住所、連絡先電話番号その他申込みの内容を特定するための事項

第８条 契約申込の承諾

1. 当社は、本契約の申込みがあった場合には、受け付けた順序に従って承諾します。

2. 当社は、前項の規定にかかわらず、次のいずれかに該当すると当社が判断した場合、申込みを承諾しないことがあります。

(1) 本サービスを提供することが技術上著しく困難なとき。
(2) 申込みの際に虚偽の事項を申告したとき。
(3) 当社の業務遂行上著しく支障があるとき。
(4) その他、契約者が本サービスを利用することについて不適当と当社が判断したとき。

第９条 本サービスの利用開始日

当社は、契約者による本契約の申込みを当社が承諾したのち、ただちに当社より本サービスを提供し、その提供日を利用開始日とします。

第 10 条 契約内容の変更

1. 契約者は、第 7 条（契約申込の方法）第 2 号に基づき当社に届け出た事項の変更を請求することができます。

2. 当社は、前項の請求があったときは、第 8 条（契約申込の承諾）の規定に準じて取り扱います。

第 11 条 権利の譲渡

本サービスの権利は、譲渡することはできません。

第 12 条 営業活動の禁止

契約者は、本サービスを用いて、営利を目的として本サービスを利用することができません。

第 13 条 著作権等

1. 本サービスにおいて当社が契約者に提供する一切のサービスまたは物品（本規約、本ソフト、ホームページ等を含みます。）に関する著作権および特許権、商標権、並びにノウハウ等の一切の知的所有権は、当社または第三者に帰属するものとします。

2. 契約者は、前項の提供物を以下のとおり取り扱っていただきます。

(1) 本サービスの利用目的以外に使用しないこと。
(2) 本ソフトの複製・改変・編集等を行わず、また、リバースエンジニアリング、逆コンパイルまたは逆アセンブルを行わないこと。
(3) 営利目的の有無を問わず、第三者に貸与・譲渡・担保設定等しないこと。

第 14 条 利用中止

1. 当社は、次の場合には、本サービスの利用を中止することがあります。

(1) 当社の設備および委託会社の設備の保守上または工事上やむを得ないとき。
(2) 自然災害、テロ行為、その他の非常事態が発生したとき。
(3) 当社が設置する設備または本ソフトの障害、その他やむ得ない事由が生じたとき。
(4) その他当社が契約者による本サービスの利用を中止することが望ましいと判断したとき。

2. 当社は、前項の規定により本サービスの利用を中止するときは、当社のホームページ上により、その旨周知を行います。ただし、緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。

第 15 条 利用停止

1. 当社は、契約者が次のいずれかに該当するときには、本サービスの利用を停止することがあります。

(1) 当社の名誉もしくは信用を毀損したとき。

(2) 第 12 条(営業活動の禁止)、第 13 条(著作権等)および第 23 条(利用に係る契約者の義務)の規定に違反したとき。

(3) 契約者が、過度に問い合わせを行う、またはリモートサポートの提供時間を故意に延伸する等、当社の業務の遂行に支障を及ぼしたと当社が判断したとき。

(4) 本規約に違反する行為であって、本サービスに関する当社の業務の遂行に支障を及ぼす、または及ぼすおそれがある行為をしたとき。

(5) 当社または第三者に損害を与えたとき。

2. 当社は、前項の規定により本サービスの利用停止をするときは、当社からあらかじめその理由、利用停止をする日および期間を契約者に通知します。ただし、緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。

第 16 条 本サービス提供の終了

1. 本サービス提供は、各リモートヘルプサービスに定められた期間をもって終了するものとします。

2. 当社は、本サービスを継続的かつ安定的に提供することが著しく困難な場合は、本サービスの提供を終了することがあります。

3. 前項の規定により、当社が本サービスの提供を終了し、本サービスの提供の終了に伴いその本契約を解除する場合は、当社のホームページ上によりその旨周知を行います。また、あらかじめその理由、本サービスの提供を終了する日を契約者に通知します。ただし、緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。

第 17 条 契約者による契約解除

契約者は、本契約を解除しようとするときは、そのことをあらかじめ本サービス取扱所に当社所定の方法により通知していただきます。

第 18 条 当社による契約解除

当社は、次のいずれかに該当する場合は、あらかじめ契約者に通知した後、本契約を解除することがあります。

1. 第 15 条(利用停止)の規定により本サービスの利用を停止された契約者が、なおその事実を解消しないとき。ただし、当社は、第 15 条(利用停止)第 1 項のいずれかに該当する場合に、その事実が当社の業務に著しい支障を及ぼすと判断したときは、本サービスの利用停止をしないで本契約を解除できるものとします。

2. 第 16 条(本サービス提供の終了)第 2 項に定めるとき。

第 19 条 料金

当社が提供する本サービスの料金は、当社オンランショップで定めるところによります。

第 20 条 利用料の返還

本契約が中途で終了もしくは解除された場合であっても、本サービスの利用料は返還しないものとします。

第 21 条 免責事項

1. 当社は、契約者からの問い合わせを遅滞無く受け付けることを保証するものではありません。

2. 当社は、本サービスにおいて、契約者の問題・課題等を特定できることまたは問題・課題等を解決できることを保証するものではありません。

3. 本サービスは、機器の販売事業者もしくは製造業者、ソフトウエアの販売事業者またはサービス提供事業者（以下併せて「メーカー等」といいます。）が提供する正規サポートを代行するサービスではありません。問い合わせの内容によっては、問い合わせの対象となる機器、ソフトウエア、サービスを提供するメーカー等のホームページの紹介や、契約者自身による当該メーカー等への問い合わせ依頼に留まる場合があります。

4. 当社は、オペレータの説明に基づいて契約者が実施した作業、リモートサポートの内容について保証するものではありません。

5. 当社は、オペレータの説明に基づいて契約者が実施した作業、リモートサポートの実施に伴い生じる契約者の被害について、当社の故意または重過失がある場合を除き、責任は負いません。

6. 契約者が本サービスの利用により第三者（他の契約者を含みます。）に対し損害を与えた場合、契約者は自ら当該損害の賠償の責任を負うものとし、当社に一切迷惑をかけないとものとします。

7. 当社は、第 14 条（利用中止）、第 15 条（利用停止）、または第 16 条（本サービス提供の終了）の規定により本サービスの利用中止、利用停止、または本サービス提供の終了に伴い本契約者に生じる被害について、責任を負いません。

8. 自然災害、テロ行為、第三者による妨害等の当社の責めに帰すべからざる不可抗力に起因して発生した被害については、当社は一切責任を負いません。

9. 当社は、業務の遂行上やむを得ない理由があるときは専用電話番号を変更することがあります。この場合、当社は、あらかじめそのことを当社ホームページ上においてご案内します。

第 22 条 個人情報の取扱

1. 当社は、契約者の個人情報を、以下の各号の目的で利用します。

(1) 本サービスを提供するため

(2) その他上記利用目的に準ずるか、これらに密接に関連する目的のため

2. 個人情報提供の任意性と提供しなかった場合に生じる結果については以下の各号のとおりとします。
(1) 当社に対する個人情報の提供は任意とします。
(2) 個人情報の内容については契約者が責任を負うこととします。
(3) 当社の本サービスの実施において、それぞれ必要となる項目を入力いただかない場合は本サービスを受けられないことがあります。

3. 当社はご提供いただいた個人情報を正確にデータ処理するよう努めます。ただし、ご提供いただいた個人情報の正確性・最新性については、契約者が責任を負うこととします。
4. 契約者は本サービスにおいて登録した個人情報をいつでも変更、追加、削除することができます。

5. 契約者の個人情報について、契約者本人の同意を得ずに第三者に提供することは、原則いたしません。提供先・提供情報内容を特定した上で、契約者の同意を得た場合に限り提供します。ただし以下の各号の場合は、関係法令に反しない範囲で、契約者の同意なく契約者の個人情報を提供することがあります。
(1) 契約者が第三者に不利益を及ぼすと当社が判断した場合
(2) 人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難である場合
(3) 公衆衛生の向上または児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、契約者本人の同意を得ることが困難である場合
(4) 国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、契約者本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合
(5) 裁判所、検察庁、警察、弁護士会、消費者センターまたはこれらに準じた権限を有する機関から、個人情報についての開示を求められた場合
(6) 契約者本人から明示的に第三者への開示または提供を求められた場合
(7) 法令により開示または提供が許容されている場合
(8) その他契約者本人へ本サービスを提供するために必要であると当社が合理的に判断した場合

6. 以下の各号の場合に個人情報の提供を受ける者は、第三者に該当しないこととします。
(1) 当社が利用目的の達成に必要な範囲内において個人情報の取り扱いの全部または一部を委託する場合。なお、委託先における個人情報の取り扱いについては当社が責任を負います。
(2) 当社の合併その他の事由による事業の承継に伴って個人情報が提供される場合

7. 契約者の個人情報は、以下の者が責任をもって管理することとします。
株式会社アジェンダ
個人情報保護管理者
E-mail： privacy@agenda.co.jp

8. その他の個人情報に関する取扱いにつきましては、当社ホームページ（http://www.agenda.co.jp/privacy/）を確認いただくものとします。

第 23 条 利用に係る契約者の義務

1. 契約者は、本サービスを利用するにあたり、次の各号に定める条件を満たしていただきます。ただし、契約者が次の条件を満たしている場合であっても、契約者のご利用状況によっては本サービスを提供できない場合があります。

(1) 契約者自身による本サービスの利用であること。
(2) 契約者において、本サービスを利用するにあたり用いる機器、ソフトウエア等、または、当該ソフトウエアに係る正規のライセンス、プロダクト ID 等、もしくはサービスの利用 ID、パスワードその他の設定に必要な情報等が用意されていること。
(3) 契約者が、本サービスの実施に必要な当社または他の事業者が提供するドライバソフトウエアまたはアプリケーションソフトウエア等のソフトウエアを、その使用に係るライセンス契約に同意し、契約者のパソコン等にインストールすること。

2. 契約者が、リモートサポートを利用する場合には、前項に定める条件に加え、以下の条件を満たしていただきます。

(1) リモートサポートの提供を受ける契約者のパソコン等が使用可能な状態となっていること。
(2) リモートサポートの提供を受ける契約者のパソコンにあらかじめ本ソフトがインストールされていること。
(3) 契約者は当社が発行する電子証明書の受領を承諾し、オペレータの遠隔操作を承諾すること。
(4) 契約者のルータ、セキュリティソフト等がオペレータと本ソフトがインストールされたリモートサポートの提供を受ける契約者のパソコンの間の通信を遮断しないこと。
(5) 契約者が必要に応じてオペレータの指示に基づき操作を実施すること。

3. 前二項の規定のほか、契約者は次のことを守っていただきます。

(1) 当社または第三者の財産権（知的財産権を含みます。）、プライバシー、名誉、その他の権利を侵害しないこと。
(2) 本サービスを違法な目的で利用しないこと。
(3) 本サービスにより可能な当社または第三者の情報を改ざん、消去する行為をしないこと。
(4) 第三者になりすまして本サービスを利用する行為をしないこと。
(5) ウイルスその他の有害なコンピュータプログラム等を送信しないこと。
(6) 当社の設備に無権限でアクセスし、またはその利用もしくは運営に支障を与える行為をしないこと。
(7) 本人の同意を得ることなく、または詐欺的な手段により第三者の個人情報を収集する行為をしないこと。
(8) 本サービスおよびその他当社の事業の運営に支障をきたすおそれのある行為をしないこと。
(9) 法令、本規約もしくは公序良俗に反する行為、当社もしくは第三者の信用を毀損する行為、または当社もしくは第三者に不利益を与える行為をしないこと。
(10) その他前各号に該当する恐れのある行為またはこれに類する行為をしないこと。

4. 契約者は、前項の規定に違反して当社の設備等をき損したときには、当社が指定する期日までにその修繕その他の工事等に必要な費用を支払っていただきます。

第 24 条 設備等の準備

契約者は、本サービスを利用するために必要なパソコン、通信機器、通信回線、その他の設備を、契約者の費用負担と責任において準備するものとします。

第 25 条 法令に規定する事項

本サービスの提供または利用に関し、法令に定めがある事項については、その定めるところによります。

第 26 条 準拠法

本規約の成立、効力、解釈および履行については、日本国法に準拠するものとします。

第 27 条 紛争の解決

1. 本規約の条項または本規約に定めのない事項について紛議等が生じた場合、双方誠意をもって協議し、円満に解決するものとします。

2. 本規約に関する紛争は、札幌地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とします。

(実施期日)
本規約は、平成 27 年 9 月 1 日から実施します。

（別記）

■別記 1 利用可能時間

本サービスの利用可能時間は、9:00 ~ 21:00（年中無休）とします。

■別記 2 リモートヘルプサービス サポート範囲

1. サポート範囲

本サービスにてサポート可能な周辺機器、ソフトウエア等の要件、および対応範囲について以下に記載いたします。

2. 主なサポート対象

(1) 主なサポート対象機器

- パソコン本体、モニター、キーボード、マウス
- ルーター、無線 LAN 接続機器
- プリンター、スキャナー等のパソコン周辺機器
- 無線 LAN 機能のあるゲーム機
- スマートフォン、タブレット端末

※ サポート対象機器は、完成品として市販され、製品メーカーが現在もサポートしているもの、増設および接続するパソコンの OS で正常に稼動しているもの、または、OS 並びにパソコン本体に適応したドライバが用意されている機器であること。その他の場合、お問い合わせ内容によってお答えできない場合がございます。

(2) 主なサポート対象ソフトウエア

- 宛名職人
- オペレーティングシステム
- ブラウザー・メールソフト
- オフィスソフト（ワープロ、表計算、プレゼンテーションソフト）
- メディアプレーヤー
- ウイルス対策ソフト
- スマートフォン、タブレット端末の標準的な機能およびアプリケーション
- その他ソフトウエア（広く一般に使用されているソフトウエア）

※ サポート対象ソフトは、ソフトウエアメーカー等が正規サポート窓口をもっているソフトウエアとします。サポート窓口がない場合においても、公開されているホームページや取扱説明書があるソフトウエアに関して、できる限りの操作説明等を行いますが、お問い合わせ内容によってはお答えできない場合がございます。

※ ソフトウエアメーカーがサポート終了したソフトウエアについては、できる限り操作説明等を行いますが、お問い合わせ内容によってはお答えできない場合があります。また、発売後、著しく経過年数がたっているものについては、お問い合わせ内容によってお答えできない場合がございます。

(3) 主なサポート対象サービス

問い合わせの多いインターネットサービスを対象とし、該当しない場合においてもできる範囲で対応いたします。

(参考一覧)

- Google サービス(Gmail,Google Chrome,Google Map,GoogleDrive 等)
- Yahoo サービス(Yahoo ニュース、Yahoo メール、Yahoo オークション等)
- ソーシャルネットワークサービス(Facebook,twitter,mixi 等)
- オンラインショッピングサイト
- 定額動画サービス
- 動画投稿サイト
- ・ブログ、投稿サイト　　等

3. サポート内容

- パソコン本体の基本操作
- パソコンご購入時に標準搭載している機能の基本操作
- インターネット環境への接続設定
- ネットワーク設定(有線・無線 LAN 含)
- E メール設定に関するご案内
- オペレーティングシステム(OS)の再インストールおよび Windows Update
- オペレーティングシステム(OS)のアップグレード(メーカー正式サポートに限る)
- Microsoft Office 製品をはじめとした各種アプリケーションソフトの操作
- セキュリティ対策ソフトの操作や活用方法
- セキュリティ対策ソフトを使用したウイルス・スパイウエア感染診断、駆除
- パソコン本体と周辺機器の基本的な接続方法
- ドライバ設定を含む周辺機器の基本的な設定方法
- スマートフォン、タブレット端末の基本操作
- スマートフォン、タブレット端末購入時に標準搭載している機能の基本操作

※ OS の再インストール、WindowsUpdate およびアップグレード等について、各製造元または Microsoft 社が対象とした製品に限り、公開されているホームページや取扱説明書を元に、できる限りの操作説明等をおこないます。お問い合わせ内容によっては、各製造元または Microsoft 社へのお問い合わせをお願いする場合がございます。

4. サポート環境

日本国内でサポートが受けられる製品を基準とし、基準に満たない場合でもできる範囲で対応いたします。

(参考一覧)

<u>パソコン</u>

- Microsoft Windows 10 Home
- Microsoft Windows 10 Pro
- Microsoft Windows 8.1

- Microsoft Windows 8.1 Pro
- Microsoft Windows 8
- Microsoft Windows 8 Pro
- Windows 7 Starter
- Windows 7 Home Basic
- Windows 7 Home Premium
- Windows 7 Professional
- Windows 7 Ultimate
- Windows Vista Home Basic
- Windows Vista Home Premium
- Windows Vista Ultimate
- Windows Vista Business
- Mac OS X 10.10
- Mac OS X 10.9
- Mac OS X 10.8

スマートフォン、タブレット

- iOS
- Android

5. サポート対象外となるもの

A) メーカー、ベンダー、サービス提供事業者の正規サポートにおけるサポートが適切と当社が指定する者が判断したお問い合わせ

- PC が起動しない、モニターに何も表示されない等、何らかの理由でハードウエア故障と断定できる状態でのお問い合わせ･ハードウエアの修理、交換、保守パーツに関するお問い合わせ
- 付属マニュアルに記載のない応用的な操作･設定に関するお問い合わせ
- 周辺機器の相性問題のお問い合わせ
- ソフトウエア新バージョンの提供並びに更新作業に関するお問い合わせ
- 各メーカー、ベンダー、サービス提供事業者の提供する正規サポートの詳細に関するお問い合わせ
- ソフトウエアのアップデートで提供される修正プログラム詳細に関するお問い合わせ
- ソフトウエアのアップデートプログラムに起因する障害のお問い合わせ
- 各製品のご購入前相談、製品評価、仕様、新機種に関するお問い合わせ　等

B) サポートの提供に外国語が必要となる問い合わせ

- 日本語版以外のソフトウエアに関するお問い合わせ
- 日本語以外で書かれたマニュアルに関するお問い合わせ
- 海外でのインターネット接続方法に関するお問い合わせ　等

C) 違法行為（不正コピー等）、またはそれを助長すると思われるお問い合わせ

- CCCD 等のプロテクトされたメディアからの複製またはバックアップに関するお問い合わせ

・ ファイル交換ソフトウエアに関するお問い合わせ
・ ライセンス認証の代行手続き

D) プログラムの設計・開発に関するお問い合わせ
・ プログラムの設計・開発(HTML・マクロ・VBA・Access 等を含む)に関するお問い合わせ
・ マクロ、財務関数、統計関数、検索/行列関数およびデータベース関数のお問い合わせ
・ プログラムの開発により発生した障害に関するお問い合わせ
・ ソースコード解析やシステムのパフォーマンス劣化による解析等のお問い合わせ　等

E) 広く一般に使用されているとは言えないソフトウエアに関する問い合わせ
・ フリーウエア、シェアウエアソフトに関するお問い合わせ
・ 体験版、β版ソフトウエアに関するお問い合わせ
・ 雑誌の付録 CD・DVD に関するご案内
・ 企業向けソフトウエア、会計ソフトウエアに関するお問い合わせ
・ 極端に古いバージョンのソフトウエアに関するお問い合わせ　等
・ フリーウエア、シェアウエアは、一般正規のサポート窓口として設けているソフトウエアであればその限りではありません。

F) 一般的とはいえない高度な使用方法に関するお問い合わせ
・ TCP/IP 以外のネットワーク接続方法に関するお問い合わせ
・ デュアルブート状態のパソコン並びにその設定に関するお問い合わせ
・ ハードディスクのパーテーション変更に関するお問い合わせ
・ ハードウエアの改造、または助長する思われる質問に関するご案内
・ PC 本体以外へのソフトウエアダウンロード並びにインストールに関するお問い合わせ
・ オンライングループ作業に関するお問い合わせ
・ OS 以外のアドオンプログラム(プラグイン含む)の導入・操作方法に関するご案内　等

G) 大規模なネットワークに関するお問い合わせ
・ IP アドレスを固定で使用されている環境でのネットワーク全般に関するお問い合わせ
・ 大型複合機等の固定 IP アドレスを使用する機器が導入されている環境でのネットワーク共有についてのお問い合わせ
・ 事業用ネットワーク環境の再設定、インストレーション、インプリメント作業等のお問い合わせ
・ 3 台以上のパソコンでのファイル共有設定、プリンター共有設定
・ ドメイン参加しているパソコンに関するお問い合わせ　等

H) 滅失データの復旧に関するお問い合わせ
・ ドラッグ＆ドロップ操作以外のデータバックアップ方法および滅失データ復旧に関するお問い合わせ
・ ダウンロードソフトウエアのデータ滅失時における再導入に関するお問い合わせ
・ リモートヘルプサービス提供中におけるお客様操作により滅失したデータに関するご案内　等

I)　本サービスでの案内により状況の悪化を招く可能性が高いお問い合わせ

・ ウイルス、スパイウエア感染時におけるインストール済みセキュリティソフトウエア以外を使用した駆除操作案内等

6. リモートツールの動作要件

クライアント動作環境

Windows

OS

Windows 10 Home/Windows 10 Pro/Windows 10 Education/Windows 10 Enterprise

Windows 8.1 / Windows 8.1 Pro / Windows 8.1 Enterprise

Windows 7 Home Premium/Ultimate/Enterprise/Professional (SP1 含む)

Windows Vista Home Basic/Home Premium/Business/Ultimate (SP1/SP2 含む)

Windows Server 2012 Standard Edtion

Windows Server 2008 R2 Standard Edition

Windows Server 2008 Standard Edition

※Vista、7、8、8.1、10、Server2008、2012 ともに 32bit 版と 64bit 版、かつ日本語版 Windows OS に対応

CPU

Windows 7/8/8.1/10：1GHz 以上

Windows Vista：800MHz 以上

Windows Server 2008/2008 R2/2012/2012 R2：2GHz 以上

メインメモリ

Windows 8/8.1/10：1GB 以上(32bit) or 2GB 以上(64bit)

Windows Vista/7：512MB 以上

Windows Server 2008/2008 R2/2012/2012 R2：1GB 以上

ビデオ

800x600x16bit 以上

記憶領域空き容量

100MB 以上の空き容量(システムドライブ)

その他

ブロードバンドでインターネットに接続されており HTTP、HTTPS の通過が可能なこと

Javascript/ActiveX が動作することを推奨

※ プロキシ環境においてツールを利用できない場合があります。

Mac

OS

OS X 10.5、10.6、10.7、10.8、10.9、10.10

ハードウエア

OS のシステム条件を満たすもの

記憶領域空き容量

100MB 以上の空き容量（システムドライブ）

その他

ブロードバンドでインターネットに接続されていること

※ プロキシ環境には非対応

Android

Android 4.4 以前

Sony、Samsung、HUAWEI 製などの端末で動作します。

Android 5.0

端末のメーカー問わず動作します。

■別記 3 本ソフトが取得する情報

契約者は、本ソフトを契約者のパソコンにインストールするにあたり、リモートサポートの利用時、オペレータが契約者の当該パソコンにリモートアクセスした時点で、契約者の当該パソコン、通信機器等から、次の各号に掲げる情報を当社が取得することに、同意していただきます。

当該情報について、当社は、本規約第 22 条（個人情報の取扱）に従って取り扱います。

1. 当該パソコンにインストールされているオペレーションシステムの種類、バージョン
2. 当該パソコンのマシン名
3. 当該パソコンの MAC アドレス
4. 当該パソコンのハードディスクドライブのボリュームシリアル番号
5. 当該パソコンのハードディスクドライブの空き容量
6. 当該パソコンにインストールされたブラウザの種類、バージョン
7. 当該パソコンにインストールされたメールソフトの種類、バージョン
8. 当該パソコンに搭載された CPU の種類、動作周波数
9. 当該パソコンに搭載されたメモリ容量
10. ルータの有無
11. Windows ファイアウォールの有効･無効

商標について

- MS、Microsoft、Windows は、米国 Microsoft Corporation の登録商標です。
- その他の商品名および社名は、各社の商標または登録商標です。